

CONHECIMENTOS ESPECÍFICOS

QUESTÃO 31

O modelo de administração pública no Brasil que se baseia nos princípios da formalidade, da impessoalidade e do profissionalismo, é conhecido como modelo

- A** democrático.
- B** patrimonialista.
- C** gerencial.
- D** burocrático.
- E** neoliberal.

QUESTÃO 32

A respeito das reformas administrativas e da nova gestão pública, assinale a opção correta.

- A** A nova gestão pública reúne características positivas dos modelos patrimonial e gerencial de administração pública.
- B** A última reforma administrativa que se têm notícia no Brasil foi aquela baseada nos princípios burocráticos estabelecidos pelo presidente Vargas.
- C** A administração pública gerencial é multifuncional, define indicadores, mede e analisa resultados, foca no cidadão e procura flexibilizar as relações de trabalho.
- D** O modelo de administração pública burocrático é orientado para resultado, concentra-se no processo, controla procedimentos e possui alta especialização.
- E** A reforma administrativa resultante da independência do Brasil apresentou o patrimonialismo como modelo de administração pública, que, apesar de superado, ainda revela grande importância no governo do país.

QUESTÃO 33

Assinale a opção que corresponde ao modelo de administração pública cujo clientelismo é característica predominante.

- A** neoliberal
- B** patrimonial
- C** ditatorial
- D** democrático
- E** gerencial

QUESTÃO 34

Com relação ao papel do governo na nova administração pública e sua estrutura operacional, assinale a opção correta.

- A** A nova gestão pública apresenta o governo como um ente soberano capaz de impor as vontades da sociedade ao mercado.
- B** O papel do governo, de acordo com a nova gestão pública, é consolidar as demandas da sociedade estruturando e implementando políticas com foco em objetivos políticos predefinidos, por meio de uma estrutura descentralizada.
- C** A nova gestão pública apresenta o governo como um agente catalisador das forças de mercado, que busca o autoajuste das demandas sociais e pressupõe uma estrutura desconcentrada que utiliza diversas instâncias de controle.
- D** O papel do governo na nova gestão pública corresponde ao de um catalisador que libera as forças do mercado e utiliza organizações públicas descentralizadas com controle primário de certos órgãos.
- E** A autorreferência constitui grave falha das organizações gerenciais que operacionalizam as ações governamentais, pois estas passam a focar esforços excessivos para garantir o cumprimento de normas.

QUESTÃO 35

Acerca das diferentes abordagens da administração, assinale a opção correta.

- A** A abordagem sistêmica pressupõe uma alta especialização no desenvolvimento de uma tarefa específica de modo que o trabalhador consiga ter uma visão holística do processo produtivo.
- B** A abordagem clássica da administração tem como princípio aumentar o nível de entropia da organização.
- C** A abordagem burocrática considera as pessoas em primeiro plano por serem as responsáveis pela aplicação de suas normas e regras.
- D** A visão mecanicista proposta por Bertalanffy revela que, para compreender a realidade, é preciso analisar não apenas elementos isolados, mas também suas inter-relações.
- E** De acordo com os princípios da administração científica descritos por Taylor, o objetivo da boa administração é pagar altos salários e ter baixos custos.

QUESTÃO 36

Um dos objetivos da administração é estudar os processos produtivos. Nesse contexto, o ser humano, peça fundamental na maioria dos sistemas organizacionais, deve ter seu comportamento e as relações que estabelece com o meio em que vive estudados. As variáveis que influenciam o seu desempenho devem ser conhecidas e assimiladas de modo a encontrar mecanismos de estímulo cada vez melhores e, assim, incrementar a sua capacidade de produção.

Tendo o texto acima como motivador, assinale a opção correta a respeito da gestão de pessoas e das teorias administrativas.

- Ⓐ A autocracia é um modelo de liderança voltado para o indivíduo, elemento central do processo de liderança.
- Ⓑ O enfoque comportamental se divide inicialmente em dois grandes grupos, aquele que estuda as pessoas como indivíduos e outro que busca compreender as pessoas como membros de grupos.
- Ⓒ A estima corresponde ao topo da pirâmide de Maslow.
- Ⓓ O enfoque sistêmico coloca a gestão de pessoas em primeiro plano por compreender que as relações de uma organização dependem diretamente da interferência humana.
- Ⓔ O experimento de Hawthorne, apesar de insignificante para a gestão de pessoas, conseguiu comprovar a relação direta entre as variações na iluminação e a produtividade do grupo estudado, evento já conhecido na teoria.

QUESTÃO 37

No que concerne a liderança, assinale a opção correta.

- Ⓐ O perfil carismático de liderança concentra sua atenção no desempenho do funcionário ou grupo, enfatizando o cumprimento de prazos, a execução das metas e o processo decisório.
- Ⓑ Segundo McGregor, a liderança não é apenas atributo da pessoa, mas um processo social complexo que envolve as motivações dos liderados, a tarefa, o líder e o contexto dentro do qual ocorre a relação entre essas variáveis.
- Ⓒ A liderança de maneira geral corresponde ao uso da influência coercitiva para dirigir as atividades dos membros de um grupo e levá-los a realização de seus próprios objetivos.
- Ⓓ O líder transacional se apoia nas necessidades de estima e autorrealização dos colaboradores, oferecendo uma série de recompensas de cunho emocional, como a própria realização da tarefa, e, por isso, a maioria dos seus liderados é do tipo fiel.
- Ⓔ De acordo com o modelo de Blake e Mouton, o melhor estilo de liderança é o que se aproxima da possibilidade 5,5, ou aquele em que o comportamento do líder é o mais próximo possível do equilíbrio entre a necessidade de trabalho e a manutenção do moral das pessoas em nível satisfatório.

QUESTÃO 38

Acerca da gestão da qualidade, assinale a opção correta.

- Ⓐ De acordo com o conceito de qualidade total proposto por Ansoff, o departamento de qualidade da organização é responsável por assegurar a conformidade dos produtos e serviços.
- Ⓑ De acordo com Deming, para a promoção da qualidade, é essencial a criação de *slogans* e metas para os colaboradores em que sejam estabelecidos níveis mais altos de produtividade e a não existência de defeitos.
- Ⓒ Os princípios elencados por Deming incluem a elevação do nível de inspeção em massa da produção para auxiliar os mecanismos de controle de qualidade.
- Ⓓ O método de administração da qualidade de Deming estimula um relacionamento de longo prazo fundado na lealdade e confiança com um número reduzido de fornecedores.
- Ⓔ O controle estatístico é um mecanismo que garante a qualidade dos produtos e serviços inspecionados.

QUESTÃO 39

Acerca das ferramentas administrativas que apoiam a gestão da qualidade, assinale a opção correta.

- Ⓐ O *benchmarking* é uma ferramenta criada com intuito de replicar os procedimentos de um concorrente para aprimorar o processo produtivo e, por isso, deve ser utilizado em organizações que atuam no mesmo ramo de negócios.
- Ⓑ O método *just in time* procura reduzir ao mínimo o tempo de fabricação e o volume de estoques e, para alcançar esse objetivo, dispõe de um grande cadastro de fornecedores.
- Ⓒ A metodologia denominada seis sigma para a redução de desperdícios é muito utilizada pela escola da qualidade, pois foca na análise dos erros nos produtos para consertar as falhas nos processos que os provocam.
- Ⓓ O princípio proposto pelo economista Vilfredo Pareto é uma técnica de priorização para as organizações, pois revela que, comumente, 5% das causas respondem por 95% dos efeitos.
- Ⓔ O ciclo PDCA (*plan, do, check, act*) é um poderoso instrumento de controle de custos, pois permite verificar de forma recorrente a gestão de estoques.

QUESTÃO 40

De acordo com o art. 2.º do Decreto n.º 5.378/2005, o GesPublica deve contemplar a formulação e a implementação de medidas integradas em agenda de transformações da gestão, necessárias à promoção dos resultados preconizados no Plano Plurianual, à consolidação da administração pública profissional voltada ao interesse do cidadão e à aplicação de instrumentos e abordagens gerenciais. Essas ações têm como objetivo

- A** assegurar a efetividade da ação governamental por meio da reestruturação das instituições de controle.
- B** promover a governança, aumentando a capacidade de formulação, implementação e avaliação de políticas públicas.
- C** promover a governabilidade, por meio de um modelo autocrático, participativo, transparente e ético.
- D** promover a inclusão da agenda de políticas públicas do Estado nas organizações do primeiro setor.
- E** reduzir o endividamento da administração indireta e aprimorar a eficácia das ações governamentais.

QUESTÃO 41

Ao se classificar um almoxarifado com base na classificação ABC, os itens mais volumosos e que agregam pouco resultado para a organização devem ser incluídos na(s) classe(s)

- A** A e C.
- B** B e C.
- C** A.
- D** B.
- E** C.

QUESTÃO 42

O método FIFO é indicado

- A** na gestão de estoques que considera a média de tempo de entrada dos itens em estoque.
- B** na gestão de estoques caso se deseje adotar um método de gestão de estoques onde os itens mais antigos ou seja que chegaram primeiro sejam os primeiros a sair.
- C** quando se quer manter no estoque apenas os itens que possuem prazo de validade maior, independente da data de entrada no estoque.
- D** quando o último item que entra é o primeiro que sai.
- E** quando se quer manter no estoque apenas os itens que possuem prazo de validade menor, independente da data de entrada no estoque.

QUESTÃO 43

A técnica de mapeamento de processos que possibilita uma visão geral das fronteiras, dos clientes, dos fornecedores e dos requisitos de um processo e que circunda o problema a ser resolvido, sem utilização do conceito de raias ou sem muito direcionamento para a área de tecnologia da informação, é denominada

- A** SIPOC.
- B** LOVEM-E.
- C** IDEF-O.
- D** BPEL.
- E** BPMN.

QUESTÃO 44

Um técnico judiciário foi incumbido de realizar a análise e a melhoria do processo de autuação de documentos recebidos do protocolo de determinado órgão, que estavam chegando com erros de encaminhamento. Nessa situação, assinale a opção que apresenta a ferramenta adequada a ser utilizada por esse técnico para descrever graficamente o relacionamento entre o gargalo do processo e as possíveis causas que possam estar gerando tais erros.

- A** fluxograma
- B** cadeia cliente-fornecedor
- C** matriz GUT
- D** 5W2H
- E** diagrama de Ishikawa

QUESTÃO 45

Como regra geral, em um tribunal, os responsáveis pela análise e melhoria de um processo de atendimento ao cliente devem

- A** assegurar que o fluxo de informações seja descontínuo, para que o cliente tenha tempo de se inteirar de cada informação recebida.
- B** aumentar o tamanho do lote de informações, para que o atendimento seja completo e eficaz.
- C** reduzir o número de *handoffs*, para que se evitem falhas no processo.
- D** envolver o maior número de pessoas no processo, para evitar que o cliente retorne para receber outras informações.
- E** buscar interações com vários clientes ao mesmo tempo, para agilizar o processo.

QUESTÃO 46

Considere que o presidente da República tenha proposto ao Congresso Nacional a edição de uma lei que autorizasse a criação de pessoa jurídica, de direito privado, de capital público e privado, cujos atos constitutivos fossem registrados após a referida lei. Nessa situação, o presidente estaria autorizando a criação de uma

- A** OSCIP.
- B** empresa pública.
- C** sociedade de economia mista.
- D** autarquia.
- E** agência reguladora.

QUESTÃO 47

O administrador público que concede aposentadoria por tempo de serviço a um servidor que reúne condições para tanto está realizando, necessariamente, um ato administrativo classificado como

- A** discricionário.
- B** vinculado.
- C** de gestão.
- D** geral.
- E** negocial.

QUESTÃO 48

A requisição administrativa de uma propriedade ocupada por família com histórico de posse de drogas ocorrerá

- A** mediante indenização independentemente da ocorrência de dano à propriedade.
- B** mediante indenização em títulos da dívida agrária no prazo de vinte anos.
- C** caso se comprove o cultivo de psicotrópicos na propriedade.
- D** em caso de iminente perigo público.
- E** mediante prévia indenização.

QUESTÃO 49

Um servidor que, no interesse do serviço, passa a ter exercício em nova sede, com mudança de domicílio em caráter permanente, deve perceber, para custear suas despesas de instalação,

- A** indenização de transporte.
- B** adicional pela prestação de serviço extraordinária.
- C** diária.
- D** vencimento básico.
- E** ajuda de custo.

QUESTÃO 50

No que diz respeito a aposentadoria, assinale a opção correta de acordo com o regime jurídico único dos servidores públicos federais.

- A** O servidor será aposentado, compulsoriamente, aos setenta anos de idade com proventos integrais.
- B** O servidor aposentado por invalidez permanente, ainda que decorrente de acidente em serviço, receberá proventos proporcionais ao tempo de serviço.
- C** A aposentadoria por invalidez será precedida de licença para tratamento de saúde, por período não excedente a doze meses.
- D** O desempenho de mandato eletivo federal, estadual ou municipal não serão contados para fins de aposentadoria do servidor.
- E** O servidor poderá aposentar-se voluntariamente aos sessenta e cinco anos de idade, se homem, e aos sessenta, se mulher, com proventos proporcionais ao tempo de serviço.

QUESTÃO 51

Considere que a determinado servidor público estatutário tenha sido concedida licença sem remuneração e por prazo indeterminado. Nesse caso, conclui-se ao servidor foi concedida licença

- A** para atividade política.
- B** para serviço militar.
- C** por motivo de afastamento do cônjuge.
- D** por motivo de doença em pessoa da família.
- E** de capacitação profissional.

QUESTÃO 52

No que concerne à Lei de Licitações, a contratação de um conferencista de renome, durante a inauguração da nova sede do tribunal de justiça, para apresentar sua tese inédita e de interesse dos serventuários e desembargadores caracteriza caso de

- A** licitação por pregão.
- B** licitação por convite.
- C** licitação por leilão.
- D** inexigibilidade de licitação.
- E** dispensa de licitação.

QUESTÃO 53

A legislação arquivística estabelece que documentos de valor permanente devem ser

- A** considerados sem prescrição e inalienáveis.
- B** eliminados após cem anos de arquivamento.
- C** microfilmados ou digitalizados e, em seguida, eliminados os originais.
- D** armazenados pelos setores de protocolo.
- E** recolhidos ao Arquivo Nacional, instalado no Rio de Janeiro.

QUESTÃO 54

O registro, uma das funções principais em protocolo, consiste na

- A** tramitação de documentos por vários setores.
- B** indicação do tempo de guarda de um documento.
- C** distribuição de documentos aos destinatários.
- D** separação entre documentos ostensivos e sigilosos.
- E** identificação de elementos que sirvam de busca ao documento.

QUESTÃO 55

Analisada determinada situação arquivística, optou-se por uma metodologia de arquivamento por assunto. Assinale a opção que identifica o método de arquivamento por assunto.

- A** numérico-cronológico
- B** unitermo
- C** duplex
- D** variadex
- E** dígito-terminal

QUESTÃO 56

Assinale a opção correta, a respeito de técnicas de ordenação de arquivo.

- A** A ordenação numérica é método direto, pois a pesquisa ocorre exatamente no documento.
- B** Na ordenação numérico-cronológica, numera-se pasta de arquivo e não documento.
- C** A ordenação alfabética é método direto e utiliza o nome para dispor os documentos ou as pastas, sem a necessidade de instrumento auxiliar.
- D** A ordenação por assunto não tem regras ou métodos evidentes.
- E** Na ordenação geográfica, caso o principal elemento de identificação seja cidade e não estado, a capital deve ser destacada.

QUESTÃO 57

Com relação a preservação de documentos, uma importante operação de conservação é

- A** a emulação.
- B** o arranjo.
- C** o alisamento.
- D** a descrição.
- E** a difusão.

QUESTÃO 58

Considerando a ética no serviço público, assinale a opção correta.

- A** O servidor público deve demonstrar cortesia em situações de atendimento ao público, com destaque para aquelas pessoas com quem já tenha familiaridade.
- B** A dignidade é o principal valor que norteia a ética do servidor público.
- C** Com relação à administração pública, a moralidade limita-se à distinção entre o bem e o mal.
- D** Espera-se que o servidor público sempre atue com respeito à hierarquia.
- E** A boa vontade deve estar sempre presente no comportamento do servidor público em quaisquer situações e em qualquer tempo de seu cotidiano.

QUESTÃO 59

Em sua atuação profissional, o servidor público deve

- A** prestar informações sigilosas à sociedade, visto que toda pessoa tem direito à verdade.
- B** colaborar com seus colegas apenas quando solicitado.
- C** realizar suas atividades com afinho e resolutividade.
- D** realizar suas atividades com rapidez, mesmo que ocorram algumas imperfeições ou erros.
- E** abster-se de exercer sua função em situações de insegurança profissional.

QUESTÃO 60

O comportamento profissional do servidor público deve ser orientador por princípios e valores orientados a

- A** ganhar sempre para o crescimento e engrandecimento da nação.
- B** resolver os problemas imediatos e depois pensar nos futuros.
- C** aproveitar as oportunidades, mesmo com incidência de risco de improbidade.
- D** agir, se comportar e demonstrar atitudes relacionadas à tradição dos serviços públicos.
- E** realizar suas atribuições em um ritmo confortável para si e buscar ter qualidade de vida sempre.

